



Expediente No. 010-03-2016-DEN

RESOLUCIÓN NO. 03- AGENCIA DE PROTECCIÓN DE DATOS DE LOS HABITANTES, A LAS ONCE HORAS DOS MINUTOS DEL DIECINUEVE DE MAYO DE DOS MIL DIECISEIS.

Conoce la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes denuncia formulada por F.P.V. contra SCOTIABANK **SCOTIABANK TRANSFORMÁNDOSE** (antes Citibank de Costa Rica), **SE RESUELVE:**

RESULTANDO:

1. Que el señor F.P.V. presentó denuncia en contra de **SCOTIABANK TRANSFORMÁNDOSE** (antes Citibank de Costa Rica) en adelante The Bank of Nova Scotia, el día diecisiete de marzo de dos mil dieciséis, cuya pretensión es *“la supresión de la base de datos del banco Scotiabank de mis datos personales, como los números telefónicos personales, y de mi sitio de trabajo que a continuación detallo, 0000-0000 (casa), 0000-0000 (celular), 0000-0000, 0000-0000, 0000-0000, 0000-0000 (trabajo).*
2. Que mediante Resolución No. 02 de las trece horas del veinticinco de abril dos mil dieciséis, se resolvió: *“En la forma expuesta por el señor F.P.V. se admite la denuncia interpuesta, de conformidad con el artículo 67 del Reglamento a la Ley 8968 y por el plazo de **TRES DÍAS HÁBILES**, se ordena el traslado de cargos a **SCOTIABANK TRANSFORMÁNDOSE** (antes Citibank de Costa Rica) a efecto de que brinde informe sobre la veracidad de los cargos y aporte las pruebas que estime pertinente. En el caso de que la prueba sea testimonial, la misma deberá ser mediante declaración jurada debidamente autenticada. La omisión de rendir*



informe en el plazo estipulado hará que se tengan por ciertos los hechos acusados. Notifíquese al denunciado en la siguiente dirección: La Uruca, 100 metros sur de las oficinas de Avianca (antigua LACSA). NOTIFIQUESE.

3. Que el banco denunciado presentó el informe solicitado, dentro del plazo conferido al efecto.
4. Que en el presente procedimiento se han observado las prescripciones de ley.

CONSIDERANDO:

I. Hechos Probados: Concluido el análisis de la queja presentada y los autos del expediente, de relevancia para la resolución del presente asunto se consideran los siguientes hechos:

1. Que el señor F.P.V. presentó denuncia en contra de **SCOTIABANK TRANSFORMÁNDOSE** (antes Citibank de Costa Rica) en adelante The Bank of Nova Scotia, el día diecisiete de marzo de dos mil dieciséis, cuya pretensión es “*la supresión de la base de datos del banco Scotiabank de mis datos personales, como los números telefónicos personales, y de mi sitio de trabajo que a continuación detallo, 0000-0000 (casa), 0000-0000 (celular), 0000-0000, 0000-0000, 0000-0000, 0000-0000 (trabajo).* (Ver folios 001 al 016).
2. Que el denunciante posee dos operaciones de crédito y dos tarjetas de crédito con el banco denunciando, todas las cuales se encuentran en estado de morosidad. (Ver folios 001 y 20-24).



3. Que el banco denunciado ha realizado gestión de cobro al denunciante por medio del número celular 0000-0000, el correo electrónico xxxxxxxxxx@yahoo.es, pertenecientes al denunciante, así como al número de teléfono 0000-0000, que corresponde al Departamento de Tecnología del Ministerio de Obras Públicas y Transportes. (Ver folios 59 al 86).

II-Hechos No Probados: Ninguno de relevancia en el presente asunto.

III-Sobre el Fondo: Mediante el presente procedimiento de protección de derechos, el denunciante solicita la supresión de los números de teléfono de la casa, celular y lugar de trabajo. Lo anterior dado que en repetidas ocasiones les ha indicado a los representantes del Banco que solamente hagan gestión de cobro por medio de correo electrónico, y que no llamen a su trabajo, sin embargo hace caso omiso. Por su parte el banco denunciado señala que de conformidad con lo indicado en la Ley No. 8204 y el acuerdo SUGEF 12-10, el formulario “*Conozca a su cliente*” debe contener información específica que permita identificar y ubicar a las personas con quienes mantiene una relación de negocio. Aporta como prueba el formulario indicado, señalando que los números de teléfono a los que se ha llamado fueron señalados por el cliente. De conformidad con el artículo 7 de la Ley N°8969, toda persona titular de datos personales puede ejercer el derecho de rectificación o supresión cuando exista un trato diferente a lo autorizado o bien cuando este no sea, actual, veraz y adecuado al fin, como lo indica la misma ley de referencia: **ARTÍCULO 7.-** *Derechos que le asisten a la persona: Se garantiza el derecho de toda persona al acceso de sus datos personales, rectificación o supresión de estos y a consentir la cesión de sus datos. La persona responsable de la base de datos debe cumplir lo solicitado por la persona, de manera gratuita, y resolver en el sentido que corresponda en el plazo de cinco días hábiles, contado a partir de la recepción de la solicitud.(...)* **2.- Derecho de rectificación:** *Se garantiza el derecho de obtener, llegado el caso, la rectificación de los datos personales y su actualización o la eliminación de estos cuando se hayan tratado con infracción a las disposiciones*



de la presente ley, en particular a causa del carácter incompleto o inexacto de los datos, o hayan sido recopilados sin autorización del titular. Todo titular puede solicitar y obtener de la persona responsable de la base de datos, la rectificación, la actualización, la cancelación o la eliminación y el cumplimiento de la garantía de confidencialidad respecto de sus datos personales. El ejercicio del derecho al cual se refiere este artículo, en el caso de datos de personas fallecidas, les corresponderá a sus sucesores o herederos. Considera esta Agencia que si bien es cierto existe un derecho de la parte acreedora para realizar la gestión de cobro, ese derecho debe de tener límites de razonabilidad y proporcionalidad. Así las cosas, se entiende que los números telefónicos de la casa de habitación como del celular del denunciante, se constituyen en medios idóneos para la gestión de cobro, no así el número telefónico del trabajo, pues no podría inferirse la necesaria proximidad con el centro de intereses del deudor. Esto aunado al hecho de que un exceso en las gestiones de cobro que eventualmente realice el acreedor al lugar de trabajo del denunciante, podría provocar una obstrucción al desarrollo de sus labores, que genere un problema con su patrono y eventualmente implicar incluso un despido. Ahora bien, debe quedar claro que, el hecho de que se ordene la supresión del número telefónico del trabajo, no inhibe el derecho del acreedor a tener un medio de contacto mediante el cual se pueda realizar la correspondiente gestión de cobro, sin que ello implique un quebrando al derecho a la intimidad consagrado en el artículo 24 Constitucional. Por todo lo anterior, lo procedente es declarar con parcialmente con lugar el presente Procedimiento de Protección de Derechos, y consecuentemente, ordenar a la entidad denunciada suprimir de su base de datos los siguientes números telefónicos del lugar de trabajo del denunciante: **0000-0000, 0000-0000, 0000-0000, 0000-0000**. Lo anterior deberá realizarse y notificarse tanto al quejoso como a la PRODHAB en un plazo máximo de CINCO DÍAS HÁBILES, para el efectivo archivo de las presentes diligencias y la desestimación de las sanciones correspondientes De no cumplir lo antes indicado, estaría incurriendo en la causal de sanción prevista del artículo 30 inciso e), denominada “faltas graves”;



el cual a continuación se transcribe: “*ARTÍCULO 30.- Faltas graves Serán consideradas faltas graves, para los efectos de esta ley:(...) e) Negarse injustificadamente a eliminar o rectificar los datos de una persona que así lo haya solicitado por medio claro e inequívoco*”. Correspondientemente, en caso de incumpliendo, sin necesidad de ulterior resolución se tendrá por impuesta una sanción pecuniaria de conformidad con lo previsto en el numeral 28 de la Ley N°8968, misma que se debe fijar prudencialmente en DIEZ salarios base del cargo de Auxiliar Judicial 1 (Técnico Judicial 1), según la Ley de Presupuesto de la República. Ello representa a la fecha un monto de CUATRO MILLONES SEISCIENTOS TREINTA Y OCHO MIL COLONES (¢4.638.000,00) los cuales deberán ser depositados de inmediato en la cuenta cliente en colones del Banco de Costa Rica número SINPE: 1501001030443001 a nombre de la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes.

POR TANTO:

Con fundamento en los numerales 4, 5, 7 de la Ley N° 8968, y los artículos 12, 13, 14, 26, y concordantes del Reglamento a dicha Ley:

Se parcialmente con lugar la presente denuncia. Se ordena a The Bank of Nova Scotia suprimir de su base de datos los siguientes números telefónicos del lugar de trabajo de la denunciante: **0000-0000, 0000-0000, 0000-0000, 0000-0000**. Lo anterior deberá realizarse y notificarse tanto a la quejosa como a la PRODHAB en un plazo máximo de CINCO DÍAS HÁBILES, para el efectivo archivo de las presentes diligencias y la desestimación de las sanciones correspondientes. Caso contrario y sin necesidad de ulterior resolución que así lo ordene, se impondrá a la denunciada una sanción de DIEZ SALARIOS BASE, equivalentes a la fecha a CUATRO MILLONES SEISCIENTOS TREINTA Y OCHO MIL COLONES (¢4.638.000,00), los deberá depositar en un plazo máximo de CINCO DÍAS HÁBILES, en la cuenta cliente en colones del Banco de Costa



PRODHAB
AGENCIA DE PROTECCIÓN DE
DATOS DE LOS HABITANTES
MINISTERIO DE JUSTICIA Y PAZ

Rica número SINPE: 1501001030443001 a nombre de la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes. Firme la presente resolución, archívese el expediente. Contra lo aquí resuelto cabrán los recursos de Reconsideración y Apelación, mismos que deberán ser interpuestos dentro los TRES DIAS hábiles posteriores a la notificación del fallo. **NOTIFIQUESE.**

Máster. Mauricio José Garro Guillen
Director Nacional
Agencia de Protección de Datos de los Habitantes
PRODHAB